BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Peran Teknologi Informasi sangat penting dalam mendukung proses pembelajaran serta meningkatkan efektivitasnya, baik yang dilakukan secara digital, daring, maupun luring. Teknologi informasi memberikan kemudahan akses terhadap berbagai sumber pembelajaran, mempercepat penyebaran informasi, dan memperluas jangkauan pendidikan [1]. Pembelajaran daring atau e-learning telah menjadi metode yang umum digunakan dalam dunia pendidikan saat ini [2]. *E-learning* mengubah model pembelajaran tatap muka tradisional menjadi pendekatan yang lebih fleksibel, memungkinkan siswa dan guru untuk mengakses berbagai sumber seperti buku elektronik, platform pengumpulan tugas, serta komunikasi interaktif melalui sistem digital yang bersifat kolaboratif dan *real-time* [3]. Seiring dengan meningkatnya penggunaan teknologi dalam pendidikan, Maheshwari menegaskan bahwa teknologi memiliki peran besar dalam pembelajaran daring [4]. Salah satu komponen utama dalam teknologi pendidikan adalah antarmuka pengguna atau *user interface*. Antarmuka yang dirancang secara intuitif dan responsif dapat memudahkan penggunaan sistem, serta meningkatkan motivasi, keterlibatan, dan efisiensi baik bagi siswa maupun guru. Sebaliknya, Antarmuka yang kurang baik dapat menghambat penerimaan pengguna dan menurunkan partisipasi mereka. Namun, terdapat dua tantangan utama dalam memastikan Antarmuka pengguna mampu mendukung kepuasan pengguna. Tantangan pertama adalah persepsi pengguna yang bersifat subjektif. Persepsi ini dipengaruhi oleh latar belakang individu, preferensi visual, serta cara masing-masing pengguna dalam berinteraksi dengan sistem [5]. Tantangan kedua berkaitan dengan kompleksitas interaksi antara berbagai elemen antarmuka, seperti visualisasi, navigasi, dan responsivitas. Kompleksitas ini menyulitkan peneliti untuk menentukan kontribusi spesifik dari masing-masing elemen terhadap kepuasan pengguna secara keseluruhan [6].

Sekolah Menengah merupakan fase pendidikan yang krusial karena siswa mulai menghadapi tantangan yang lebih kompleks seiring dengan perkembangan usia dan tanggung jawab akademik mereka [7]. Penelitian menunjukkan bahwa siswa sekolah menengah memiliki tingkat keterlibatan yang tinggi dalam pembelajaran daring [8]. Selain itu, studi yang dilakukan oleh Agustang *et al* [9], mengungkapkan bahwa kemampuan siswa dalam menggunakan e-learning bervariasi berdasarkan tingkat pendidikan. Siswa sekolah

menengah atas menunjukkan tingkat kemampuan sebesar 71,21%, siswa sekolah menengah kejuruan sebesar 69,41%, siswa sekolah menengah pertama sebesar 62,90%, dan siswa sekolah dasar sebesar 54,03%. Beberapa penelitian terdahulu menjadi dasar dalam pengembangan penelitian ini. Penelitian oleh Kala *et al*[5], menganalisis situs layanan pemerintahan elektronik atau *e-government* dengan menggunakan pendekatan *Technology Acceptance Model* (TAM) dan kerangka kerja *Information System Success Model* (ISSM). Fokus penelitian ini adalah mengevaluasi kualitas antarmuka pengguna berdasarkan aspek desain, kemudahan penggunaan, aksesibilitas, keandalan, dan responsivitas. Hasilnya menunjukkan bahwa antarmuka pengguna yang baik dapat meningkatkan kepuasan pengguna, meskipun ditemukan kekurangan pada aspek visual seperti penggunaan ikon, tata letak, dan tipografi. Penelitian ini juga mencatat adanya kesenjangan pemahaman terhadap kemudahan penggunaan serta hambatan akses akibat kesenjangan digital dan masalah konektivitas internet. Penelitian kedua oleh Gunawan *et al* [6], menyoroti pengembangan antarmuka pengguna dalam konteks transformasi teknologi informasi pada sektor *e-commerce*. Penelitian ini menekankan pentingnya tata letak halaman, alur sistem, serta pemilihan warna yang nyaman bagi pengguna. Namun, penelitian ini belum membahas perbandingan tampilan antarmuka antara perangkat seluler dan komputer, serta belum menyentuh isu aksesibilitas seperti ukuran teks dan tombol. Oleh karena itu, peneliti merekomendasikan studi lanjutan untuk menilai kecepatan dan kemudahan proses belanja serta dampak desain antarmuka terhadap keputusan pembelian.

Selanjutnya, penelitian yang dilakukan oleh Felix *et al* [10], menelusuri faktor-faktor yang memengaruhi pengalaman pengguna, keterlibatan, dan loyalitas pelanggan dalam platform *e-commerce*. Melalui pendekatan wawancara, ditemukan bahwa personalisasi konten, kemudahan navigasi, serta keberadaan program loyalitas merupakan faktor kunci dalam membentuk kepuasan pengguna. Temuan ini menunjukkan bahwa pengguna mengharapkan antarmuka yang sesuai dengan preferensi mereka. Berdasarkan penelitian Kala *et al*[5], Gunawan *et al*[6] dan Felix *et al*[10], pentingnya antarmuka pengguna telah banyak dievaluasi dalam konteks *e-government* dan *e-commerce*. Secara umum, penelitian-penelitian tersebut menemukan hubungan positif antara kualitas antarmuka dan kepuasan pengguna. Namun, belum ada kajian yang secara khusus mengisolasi dan meneliti kontribusi elemen-elemen individual dari antarmuka pengguna dalam konteks pendidikan digital, khususnya pada platform e-learning. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan penelitian yang perlu dijawab melalui analisis yang lebih mendalam mengenai pengaruh masing-masing elemen antarmuka terhadap kepuasan pengguna dalam pembelajaran daring.

Untuk mengatasi tantangan tersebut, penelitian ini menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) yang dikembangkan oleh Doll dan Torkzadeh. EUCS merupakan pendekatan yang dirancang khusus untuk mengukur kepuasan pengguna akhir terhadap sistem informasi melalui lima dimensi utama, yaitu konten, akurasi, format, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu [11]. Penelitian oleh Syafi'ah *et al* [2] membandingkan empat metode dalam mengukur kepuasan pengguna, yaitu HOT-FIT, UTAUT, TAM, dan EUCS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa HOT-FIT memperoleh rata-rata kepuasan 78,34% dengan R-Square 28,22%, UTAUT 72,35% dengan R-Square 24,7%, TAM 80,33% dengan R-Square 18,45%, dan EUCS 77,57% dengan R-Square 16,5%. Meskipun HOT-FIT mencatat akurasi tertinggi dan TAM memperoleh nilai kepuasan tertinggi, EUCS dinilai paling tepat untuk konteks evaluasi sistem pembelajaran digital. Hal ini karena EUCS memang dirancang khusus untuk menilai kepuasan pengguna akhir berdasarkan lima aspek utama: content, accuracy, format, ease of use, dan timeliness. Sementara itu, HOT-FIT lebih menekankan kesesuaian antara individu, organisasi, dan teknologi sehingga kepuasan pengguna hanya menjadi bagian kecil dari dimensi "Human", sedangkan TAM dan UTAUT lebih fokus pada niat penggunaan dibandingkan kepuasan langsung. Oleh karena itu, meskipun hasil statistik EUCS sedikit lebih rendah, metode ini dianggap lebih relevan, sederhana, dan praktis untuk mengukur kepuasan mahasiswa dalam penggunaan sistem pembelajaran digital.

Meskipun metode EUCS telah banyak digunakan dalam berbagai penelitian, belum ada studi yang secara spesifik mengkaji pengaruh elemen-elemen antarmuka pengguna terhadap kepuasan pengguna pada platform *e-learning*. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi secara menyeluruh pengaruh elemen antarmuka pengguna terhadap kepuasan pengguna dalam konteks *e-learning*, khususnya di kalangan siswa sekolah menengah. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis dengan mengisi kesenjangan kajian terkait analisis elemen spesifik antarmuka pengguna dalam dunia pendidikan digital, serta memberikan panduan praktis dalam pengembangan antarmuka yang lebih efektif dan efisien pada platform *e-learning*. Dengan latar belakang tersebut, maka penelitian ini dilakukan dengan judul "Menguji Pengaruh Variabel Antarmuka Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode EUCS Studi Kasus: E-Learning."

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah dilakukan, rumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh Konten (*Content*), Akurasi (*Accuracy*), Format (*Format*), Kemudahan Penggunaan (*Easy Of Use*), Ketepatan Waktu (*Timeliness*) terhadap Antarmuka pengguna dalam menggunakan *E-Learning*?
2. Bagaimana pengaruh variabel Antarmuka Pengguna (*User Interface*) sebagai variabel Independen terhadap kepuasan pengguna dalam menggunakan *E-Learning*?

1.3 Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk:

1. Menguji pengaruh Konten (*Content*), Akurasi (*Accuracy*), Format (*Format*), Kemudahan Penggunaan (*Easy Of Use*), Ketepatan Waktu (*Timeliness*) terhadap Antarmuka pengguna dalam menggunakan *E-Learning*
2. Menguji pengaruh variabel Antarmuka Pengguna (*User Interface*) sebagai variabel Independen terhadap kepuasan pengguna dalam menggunakan *E-Learning*.

1.4 Manfaat

Beberapa manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penambahan kontribusi pada teori EUCS dengan menguji pengaruh Antarmuka Pengguna (*User Interface*) pada penggunaan *E-Learning*
2. Hasil dari penelitian ini dapat menjadi tambahan pada kekayaan literatur tentang faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan *E-Learning* dan dapat dijadikan sebagai bahan referensi untuk penelitian selanjutnya.

1.5 Ruang Lingkup

Ruang lingkup penelitian ini mencakup:

1. Variabel Dependen: Kepuasan Pengguna (*End-User Computing Satisfaction*), Antarmuka Pengguna (*User Interface*).
2. Variabel Independen: Konten (*Content*), Akurasi (*Accuracy*), Format (*Format*), Kemudahan Penggunaan (*Easy Of Use*), Ketepatan Waktu (*Timeliness*).
3. Objek Penelitian : *E-Learning*
4. Populasi pada penelitian ini adalah Siswa sekolah menengah dan Guru di kota Medan.